

Projekttitle: Silent running im operativen IT Betrieb

Projekt-/Aufgabenbeschreibung:

Durchführung von Audits im Service der von der BP Switzerland beauftragten Service Provider

- Planung, Initiierung und Durchführung von Audits im Bereich „Incident-, Problem-, und Change Management (Service Desk, Onsite Maintenance und Third Level Support)
- Abstimmung des Scopes und Vorgehensweisen im Audit
- Identifizierung von vertraglichen Abweichungen (Minder-/ Schlechtleistung, Prozess- und/oder Serviceabweichungen)
- Dokumentation und Präsentation der Auditergebnisse
- Initiierung und Überwachung von erforderlichen Maßnahmen zur Beseitigung der vertraglichen Abweichungen

Aufbau eines Claim Managements für die BP Switzerland

- Einführung eines CLAIM Mgt. Prozesses inkl. Zuweisung der Verantwortlichkeiten und Bereitstellung von Templates
- Training / Coaching des Service Managements bei der
 - Identifizierung potenzieller oder eingetretener Leistungsdefizite
 - rechtssicheren und detaillierten Aufbereitung sowie Dokumentation der potenziellen Claims
 - Bewertung der Auswirkungen in finanzieller und zeitlicher Hinsicht
 - Prüfung und Bewertung von Gegenforderungen / Abwehr fremder Claims
 - effizienten und zeitnahen Durchsetzen der eigenen Claims gegenüber den Kontraktoren in Zusammenarbeit mit der internen Rechts- / IT Einkaufsabteilung
 - Monitoring von Verfristung und Verwirkung

🔗 Projektbewertung BP Schweiz

Durchführung eines Contract Management Trainings

- 🔗 Erläuterung der Terminologie zu den bestehenden Outsourcingverträgen und schneller Suchmechanismen
- 🔗 Darstellung der relevanten organisatorischen und juristischen Inhalte und deren Anwendung aus den Rahmenverträgen (z.B. Haftung, Kündigung, Pönalen, Exit Mgt.)
- 🔗 Erläuterung des Leistungsscheinaufbaus, der vereinbarten Services einschließlich der SLAs
- 🔗 Darstellung der zentralen Funktion des Service Delivery Managements (Prime Service)

Bewertung wurde abgegeben durch:

BP Europa SE, Hamburg
 Zweigniederlassung BP (Switzerland), Zug
 IT&S Manager
 Philip Stebler

Eingesetzte Tools, Methoden, Kenntnisse etc:

ITIL
 European Foundation for Quality Management (EFQM) für Business Excellence
 ADBEX MPO, MPC und PPM Framework

Zeitraum:

04/11 – 10/11

Bewertung der Projektarbeit: *

1. Arbeitsbeginn

- | | |
|----------------------------------|---|
| Klärung der Verantwortlichkeiten | 1 |
| Klärung des Aufgabenumfangs | 1 |

2. Arbeitsprozess

- | | |
|---|---|
| Kommunikation/Abstimmung mit Ihrem Unternehmen | 1 |
| Zusammenarbeit mit Mitarbeitern und Freelancern | 1 |
| Einhaltung von Zwischenterminen / Milestones | 1 |





3. Arbeitsergebnis

Qualität des Produkts/der Dienstleistung	2
Einhaltung Fertigstellungstermin	1
Einhaltung des Budgets	Keine Angabe

Gesamtbewertung des Projekts: 1

Bemerkungen zum Dienstleister:

Der Dienstleister war für die Erstellung und Einführung eines komplexen Wartungsvertragswerkes führend und inhaltlich verantwortlich. Durch den Dienstleister vorgegeben taktische Gesprächsstrukturen und unterstützende Moderation führten innert kurzer Frist zu einer Vertragswirksamkeit.

Die Maturität der Serviceleistungen haben dadurch zu einem messbaren Mehrwert geführt.

*** Erläuterungen zum Bewertungssystem**

1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = zufriedenstellend, 4 = ausreichend, 5 = nicht ausreichend

Gewichtung: Arbeitsbeginn 20 %, Arbeitsprozess 30 %, Arbeitsergebnis 50%

